



Beschwerdeverfahrensordnung

Selbstregulierung Informationswirtschaft e.V. (SRIW)

Februar 2023

Herausgeber	2
Änderungsprotokoll	2
1 Erste Anlaufstelle; Effizienz der Beschwerdebearbeitung	3
2 Voraussetzungen für die Einreichung einer Beschwerde	3
3 Möglichkeit der anonymen Einreichung von Beschwerden	3
4 Erstvalidierung von Beschwerden	3
5 Zusammensetzung der Mitglieder des Beschwerdeausschusses	4
6 Unabhängigkeit der Mitglieder des Beschwerdeausschusses	4
7 Ernennung und Abberufung der Mitglieder des Beschwerdeausschusses	5
8 Weiterleitung von Beschwerden an den Beschwerdeausschuss; Fristen	6
9 Kontrolle und Überprüfung der Leistung der Prüfungsstelle	7
10 Beiziehung von externen Sachverständigen	7
11 Kooperationspflicht der überwachten Unternehmen	7
12 Entscheidung des Beschwerdeausschusses	8
13 Begründete Beschwerden; Sanktionen	8
14 Kommunikation mit dem Beschwerdeführer	8
15 Abschluss einer Beschwerde	9
16 Benachrichtigung der Aufsichtsbehörde	10
17 Aggregierte und statistische Informationen	10



Herausgeber

Selbstregulierung Informationswirtschaft e.V.

Großbeerenstraße 88
10963 Berlin
<https://sriw.de>

+49 (0)30 30878099-0
info@sriw.de

Vorstandsvorsitz
Dr. Claus-Dieter Ulmer

Geschäftsführer
Frank Ingenrieth

Amtsgericht Berlin Charlottenburg

Registernummer: VR 30983 B

USt-Nummer: DE301407624

Deutsche Bank AG
IBAN: DE33 1007 0000 0550 0590 00

Änderungsprotokoll

Version	Datum der Änderung	Vorgenommene Änderungen
v.1.0	Februar 2023	■ Originalpublikation



1 Erste Anlaufstelle; Effizienz der Beschwerdebearbeitung

- (1) Die private Aufsichtsstelle legt Verfahren fest, die eine effiziente und solide Bearbeitung von Beschwerden gewährleisten.
- (2) Die Verfahren nach (1) können je nach den individuellen Anforderungen der einzelnen Verhaltensregeln unterschiedlich sein.
- (3) Die Verfahren gemäß (1) müssen gewährleisten - sofern nicht anders vorgesehen - dass Beschwerden von der Prüfungsstelle geprüft werden, bevor sie an den Beschwerdeausschuss weitergeleitet werden; erste Anlaufstelle und Kommunikation mit den Beschwerdeführern ist die Geschäftsstelle der privaten Überwachungsstelle.
- (4) Abschnitt 8 (2) des Prüfungsverfahrens gilt sinngemäß.

2 Voraussetzungen für die Einreichung einer Beschwerde

- (1) Beschwerden sind in Textform einzureichen; insbesondere genügt die Einreichung über ein von der privaten Überwachungsstelle zur Verfügung gestelltes Online-Formular.
- (2) Jede Beschwerde muss den zugrunde liegenden Sachverhalt und das konkrete, rechtsverletzende Verhalten eines überwachten Unternehmens oder eines überwachten Dienstes darstellen.
- (3) Jede Beschwerde muss den Namen und die Kontaktdaten des Beschwerdeführers

enthalten, es sei denn, es wird das anonyme Verfahren nach Abschnitt 3 gewählt.

3 Möglichkeit der anonymen Einreichung von Beschwerden

- (1) Es muss die Möglichkeit bestehen, Beschwerden anonym einzureichen.
- (2) Die private Überwachungsstelle kommuniziert diese Möglichkeit gegebenenfalls transparent in ihren öffentlichen Unterlagen, insbesondere auf der Website.
- (3) Soweit technisch möglich, bietet die private Überwachungsstelle die Möglichkeit, anonyme Hinweise auf elektronischem Wege einzureichen.
- (4) Anonym ist ein Hinweis ohne Namen, Kontaktdaten oder sonstige Angaben, anhand derer die private Überwachungsstelle den Beschwerdeführer zweifelsfrei identifizieren kann. Sofern nichts anderes vorgesehen ist, ist es nicht erforderlich, dass der Beschwerdeführer überhaupt nicht identifiziert werden kann, auch nicht durch externe Stellen.

4 Erstvalidierung von Beschwerden

- (1) Die Prüfungsstelle prüft zunächst, ob jede Beschwerde die Anforderungen nach Abschnitt 2 erfüllt.
- (2) Die Prüfungsstelle prüft zunächst, ob die Beschwerde entscheidungsreif zur Entscheidung durch den Beschwerdeausschuss. Hält die Prüfungsstelle eine Beschwerde noch nicht für



entscheidungsreif, so holt die Prüfungsstelle gemäß Abschnitt 14 weitere Informationen vom Beschwerdeführer ein.

- (3) Wurde eine Beschwerde gemäß Abschnitt 3 eingereicht, so versucht die Beschwerde-stelle in angemessener Weise, Informationen auf der Grundlage öffentlich zugänglicher Informationen einzuholen. Kann die Prüfungsstelle keinen Grad an Vollständigkeit erreichen, der ein möglicherweise rechtsverletzendes Verhalten erkennen lässt, so dokumentiert sie ihre Gründe und schließt die Beschwerde ab; enthält die Beschwerde genügend Informationen, um ein möglicherweise rechtsverletzendes Verhalten zu erkennen, fehlen jedoch Angaben zum Modus Operandi und zu anderen Umständen wie Zeit und Ort, so leitet die Prüfungsstelle die Beschwerde an den Beschwerdeausschuss weiter, damit dieser abschließend entscheiden kann, ob weitere Untersuchungen durch die Prüfungsstelle angemessen sind.
- (4) Beschwerden, die offensichtlich unbegründet oder überzogen sind, werden zurückgewiesen, siehe Einzelheiten unter Abschnitt 15.
- (5) Wird eine Beschwerde für entscheidungsreif befunden („validiert“), leitet die Prüfungsstelle die Beschwerde an den Beschwerdeausschuss weiter.

5 Zusammensetzung der Mitglieder des Beschwerdeausschusses

- (1) Der Beschwerdeausschuss besteht aus mindestens drei (3) Mitgliedern.
- (2) Die Zusammensetzung des Beschwerdeausschusses muss die erforderliche Sachkenntnis in Bezug auf die Verhaltensregel gewährleisten.
- (3) Das Fachwissen der Mitglieder des Beschwerdeausschusses muss den Gegenstand der Verhaltensregel widerspiegeln.

6 Unabhängigkeit der Mitglieder des Beschwerdeausschusses

- (1) Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses sind unabhängig und an keine Weisungen gebunden.
- (2) Befindet sich ein Mitglied des Beschwerdeausschusses in einem persönlichen Interessenkonflikt aufgrund aktueller oder früherer privater oder beruflicher Tätigkeiten, die im Zusammenhang mit einem Betroffenen Unternehmen oder einer Betroffenen Dienstleistung und den Bestimmungen der Verhaltensregel stehen oder standen, wie z.B. Anstellungen, Beratungs- oder Rechtsberatungsleistungen oder andere professionelle Dienstleistungen, muss das betreffende Mitglied seinen Interessenkonflikt dem Beschwerdeausschuss unverzüglich offenlegen. Mitglieder, die einen Interessenkonflikt offengelegt haben, dürfen an keiner



Entscheidung mitwirken, die mit diesem Interessenkonflikt zusammenhängt.

- (3) Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses werden für eine Mindestdauer von drei (3) Jahren ernannt.

7 Ernennung und Abberufung der Mitglieder des Beschwerdeausschusses

- (1) Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses werden von der Geschäftsstelle nach Maßgabe der Abschnitte 5 und 6 bestellt; eine konsekutive Bestellung ist möglich.
- (2) Um ein angemessenes Maß an Sachkenntnis zu gewährleisten, erfolgt die Ernennung im Benehmen mit der Prüfungsstelle.
- (3) Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses wählen aus ihrer Mitte einen Vorsitzenden und einen stellvertretenden Vorsitzenden.
- (4) Die Abberufung von Mitgliedern des Beschwerdeausschusses ist jederzeit aus wichtigem Grund möglich. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn der privaten Überwachungsstelle unter Abwägung aller Gesichtspunkte im Einzelfall wesentliche Tatsachen bekannt werden, die eine weitere Mitgliedschaft im Beschwerdeausschuss unzumutbar machen, insbesondere wenn diese Tatsachen den Eindruck als unabhängige und vertrauenswürdige private Überwachungsstelle gefährden können. Dies gilt insbesondere, wenn das betreffende Mitglied des Beschwerdeausschusses

gegen die ihm auferlegten Transparenzpflichten verstoßen hat, insbesondere bei der Aufdeckung von Interessenkonflikten. Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn die zuständige Aufsichtsbehörde Bedenken hinsichtlich möglicher - ständiger - Interessenkonflikte eines Mitglieds äußert.

- (5) Die Mitglieder des Beschwerdeausschusses dürfen grundsätzlich nicht an anderen Aufgaben der privaten Überwachungsstelle, wie z.B. der Durchführung von Prüfungen, beteiligt sein. Wenn und soweit auch Personal an der Prüfung beteiligt ist, dürfen diese Personen nicht an der Bearbeitung von Beschwerden über überwachte Unternehmen oder überwachte Dienstleistungen beteiligt sein, die sie selbst geprüft haben.
- (6) Eine Abberufung von Mitgliedern des Beschwerdeausschusses ist nur dann ohne wichtigen Grund möglich, wenn die in diesem Abschnitt, insbesondere in den Absätzen (7) und (8) genannten Kriterien erfüllt sind.
- (7) Erbringen die Mitglieder des Beschwerdeausschusses ihre Leistungen weder unentgeltlich noch gegen eine fallbezogene Vergütung, sondern gegen eine wiederkehrende (pauschale) Vergütung, so werden die Mitglieder des Beschwerdeausschusses abweichend von Abschnitt 6 (3) für eine Mindestdauer von einem Jahr bestellt; ihre Amtszeit verlängert sich - mindestens - automatisch um jeweils sechs



(6) Monate, bis die Mindestdauer nach 6 (3) erreicht ist. Die private Überwachungsstelle ist berechtigt, ein solches Mitglied des Beschwerdeausschusses ohne Angabe von Gründen mit einer Vorankündigung von drei Monaten zum Ende jeder automatischen Verlängerung abzuwerfen.

(8) Erbringen die Mitglieder des Beschwerdeausschusses ihre Leistungen unentgeltlich oder nur gegen eine fallbezogene Vergütung und ist die Mindestlaufzeit nach 6 (3) bereits abgelaufen, so ist eine Abberufung der Mitglieder des Beschwerdeausschusses alle zwölf Monate mit einer Vorankündigung von drei Monaten durch die private Überwachungsstelle möglich.

8 Weiterleitung von Beschwerden an den Beschwerdeausschuss; Fristen

(1) Die Prüfungsstelle leitet jede validierte Beschwerde (siehe Absatz (4)) zusammen mit allen relevanten Informationen und Dokumente innerhalb einer angemessenen Frist an den Beschwerdeausschuss weiter. Die Frist beginnt, sobald die Prüfungsstelle alle für die Validierung einer Beschwerde erforderlichen Informationen erhalten hat.

(2) Kann die Prüfungsstelle eine Beschwerde nicht innerhalb der doppelten Frist validieren oder ablehnen, muss sie den Beschwerdeausschuss über das Vorliegen einer solchen Beschwerde informieren und

begründen, warum sie weder validiert noch abgelehnt wurde.

(3) Hält der Beschwerdeausschuss eine Beschwerde nicht für entscheidungsreif, gibt er sie zur weiteren Klärung gemäß 14 an die Prüfungsstelle zurück. Bei der weiteren Klärung folgt die Prüfungsstelle den Hinweisen und Fragen des Beschwerdeausschusses.

(4) Hält der Beschwerdeausschuss eine Beschwerde für entscheidungsreif, strebt er eine rechtzeitige Entscheidung an, wobei zu berücksichtigen ist, dass – soweit möglich – endgültige Entscheidungen innerhalb von drei Monaten ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde bei der Prüfungsstelle ergehen sollen. Wenn und soweit innerhalb dieser Frist keine endgültige Entscheidung getroffen werden kann, wird der Beschwerdeführer unter Angabe von Gründen wie der Komplexität der Beschwerde oder der Tatsache, dass die Beschwerde zum Zeitpunkt des Eingangs nicht entscheidungsreif war, entsprechend benachrichtigt. Wenn die Beschwerde zum Zeitpunkt des Eingangs nicht entscheidungsreif war – z.B. weil relevante Informationen fehlten, Angaben unklar oder sogar falsch waren – so darf dies nicht zu einem Nachteil für die private Überwachungsstelle führen.

(5) Die private Überwachungsstelle teilt dem Beschwerdeführer den wesentlichen Inhalt von Abschnitt 8 (4) mit, z.B. in ihrer Eingangsbestätigung. Die private Überwach-



ungsstelle unterrichtet den Beschwerdeführer auf begründetes Verlangen auch über den Stand der Bearbeitung.

9 Kontrolle und Überprüfung der Leistung der Prüfungsstelle

- (1) Der Beschwerdeausschuss ist berechtigt, alle relevanten Dokumente der Prüfungsstelle einzusehen, um die angemessene Leistung der Prüfungsstelle im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden zu überprüfen, d.h. deren Validierung und Ablehnung, falls sie offensichtlich unbegründet oder überzogen sind.
- (2) Die Prüfungsstelle erfasst den Eingang und den Verlauf der Beschwerden statistisch. Diese Statistiken werden dem Beschwerdeausschuss jährlich vorgelegt.

10 Beziehung von externen Sachverständigen

- (1) Benötigt der Beschwerdeausschuss fall-spezifische Fachkenntnisse, die in seiner Zusammensetzung noch nicht enthalten sind, so zieht er externe Sachverständige hinzu, bei denen es sich um Einzelpersonen oder Institutionen, die Stellungnahmen zu bestimmten Fragen abgeben, sofern diese externen Sachverständigen bestätigen, dass sie keinem Interessenkonflikt unterliegen.
- (2) Wenn die Bestimmungen einer Verhaltensregel zusätzliches, spezifisches

Fachwissen erfordern, das nicht direkt mit dem Datenschutz, sondern mit den Besonderheiten eines bestimmten Sektors zusammenhängt, muss der Beschwerdeausschuss entweder weitere Experten in den Beschwerdeausschuss berufen oder professionelle Konsultationsverfahren einrichten, insbesondere dann, wenn eine solche externe Konsultation gemäß Abschnitt 1 (1) als angemessener angesehen wird.

- (3) Verlangt der Beschwerdeausschuss regelmäßig eine externe Beratung nach Abschnitt 10 (1), so gilt Abschnitt 10 (2) entsprechend.
- (4) Ein fachliches Konsultationsverfahren nach Abschnitt 10 (2) kann ein Beirat mit Transparenzmechanismen nach 6 sein.

11 Kooperationspflicht der überwachten Unternehmen

- (1) Das überwachte Unternehmen stellt dem Beschwerdeausschuss auf Anfrage innerhalb einer angemessenen Frist alle für die Bearbeitung einer Beschwerde erforderlichen Informationen zur Verfügung.
- (2) Informationen, die vertraulich zu behandeln sind, müssen vom überwachten Unternehmen ausdrücklich als solche gekennzeichnet werden. Der Beschwerdeausschuss muss sicherstellen, dass die Vertraulichkeit gegenüber dem Beschwerdeführer gewahrt bleibt, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist.



12 Entscheidung des Beschwerde- ausschusses

- (1) Der Beschwerdeausschuss entscheidet mit einfacher Mehrheit der abgegebenen Stimmen. Stimmenthaltungen werden nicht gezählt. Bei Stimmgleichheit entscheidet der Vorsitzende.
- (2) Die Entscheidung des Beschwerdeausschusses ist zu dokumentieren und zu begründen, wobei zumindest die wesentlichen Tatsachen und übergreifenden Gründe jeder Entscheidung darzulegen sind.

13 Begründete Beschwerden; Sanktionen

- (1) Hält der Beschwerdeausschuss eine Beschwerde für berechtigt, so entscheidet er über geeignete Maßnahmen.
- (2) Der Beschwerdeausschuss leitet seine Entscheidung an die Prüfungsstelle weiter. Geeignete Maßnahmen werden aus den durch die in der Verhaltensregel festgelegten Maßnahmen ausgewählt.
- (3) Die private Überwachungsstelle teilt ihre Entscheidungen und Maßnahmen dem überwachten Unternehmen mit; die Maßnahmen werden von der Prüfungsstelle durchgesetzt. Hat der Beschwerdeausschuss in seiner Entscheidung keine Frist festgelegt, so bestimmt die Prüfungsstelle eine angemessene Frist, innerhalb derer das überwachte Unternehmen die Entscheidungen des Beschwerdeausschusses zu befolgen und umzusetzen hat.

hat. 6.2 (2) des Prüfungsverfahrens gilt entsprechend, sofern die Entscheidung des Beschwerdeausschusses nichts anderes vorsieht.

- (4) Wenn und soweit möglich, prüft die private Überwachungsstelle - neben der Anforderung einer förmlichen Bestätigung - die Umsetzung der Abhilfemaßnahmen individuell und rechtzeitig, wobei sie die Art der betreffenden Nichteinhaltung berücksichtigt.
- (5) Hält die Prüfungsstelle eine andere als die vom Beschwerdeausschuss gewählte Maßnahme für angemessen, etwa weil sie von der bisherigen Rechtsprechung des Beschwerdeausschusses abweicht, kann sie den Beschwerdeausschuss informieren und eine erneute Prüfung beantragen. Der Beschwerdeausschuss entscheidet dann, ob und in welchem Umfang er von seiner ursprünglichen Entscheidung abweicht.

14 Kommunikation mit dem Beschwerdeführer

- (1) Soweit möglich, wird der Beschwerdeführer über den Eingang der Beschwerde - zumindest auf automatisiertem Wege - informiert.
- (2) Hält die Prüfungsstelle oder der Beschwerdeausschuss eine Beschwerde für nicht entscheidungsreif, wird der Beschwerdeführer zur weiteren Klärung konsultiert.



- (3) Der Beschwerdeführer wird um weitere Unterstützung gebeten, insbesondere durch gezielte Fragen und Anforderung verschiedener Informationen durch die Prüfungsstelle.
- (4) Die Bewertungsstelle teilt dem Beschwerdeführer klar und deutlich mit, dass er zur Mitarbeit verpflichtet ist, insbesondere die Beantwortung aller Fragen innerhalb einer angemessenen Frist.
- (5) Die Frist beginnt mit dem Eingang des Antrags beim Beschwerdeführer.
- (6) Die Frist kann auf begründeten Antrag des Beschwerdeführers um zwei (2) Wochen verlängert werden.
- (7) Kommt der Beschwerdeführer seiner Mitwirkungspflicht innerhalb der angemessenen Frist nach Absatz 4 nicht nach, wird die Beschwerde abgewiesen und das Verfahren nach Abschnitt 15 findet Anwendung, sofern der Beschwerdeführer vorab über diese Folge informiert wurde.

15 Abschluss einer Beschwerde

- (1) Wird eine Beschwerde zurückgewiesen, insbesondere weil sie unbegründet oder übertrieben ist (vgl. Abschnitt 4 (3)) oder weil sie nicht den Anforderungen Abschnitt 2 entspricht, so wird dies dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Der Beschwerdeführer wird auch über die Möglichkeit informiert, seine Beschwerde bei den Aufsichtsbehörden einzureichen.
- (2) Stellt der Beschwerdeausschuss keinen Verstoß fest und hält er eine Beschwerde daher für unberechtigt, teilt er seine Entscheidung der Prüfungsstelle mit. Die Prüfungsstelle informiert den Beschwerdeführer und weist ihn auf die Möglichkeit hin, seine Beschwerde bei den Aufsichtsbehörden einzureichen.
- (3) Stellt der Beschwerdeausschuss einen Verstoß fest und hält er daher eine Beschwerde für gerechtfertigt, so teilt er dies der Prüfungsstelle mit, die den Beschwerdeführer benachrichtigt und die erforderlichen Maßnahmen ergreift. Beschwerdeführer benachrichtigt und alle vom Beschwerdeausschuss angeordneten Maßnahmen durchsetzt.
- (4) Im Falle von Abschnitt 14 (7) führt die Bewertungsstelle eine Ad-hoc-Prüfung gemäß den Bestimmungen der Prüfungsverfahren durch, wenn die vom Beschwerdeführer vorgelegten Informationen begründete Zweifel an der Einhaltung der Vorschriften durch das überwachte Unternehmen oder den überwachten Dienst aufkommen lassen.
- (5) Wenn und soweit der Beschwerdeausschuss eine Beschwerde als wesentlich für die Geschäftsstelle und Auslegung der anwendbaren Verhaltensregel erachtet, aber nicht entschieden hat, dass eine Veröffentlichung der Beschwerde fällig ist, entscheidet der Beschwerdeausschuss, ob die private Überwachungsstelle eine paraphrasierte Zusammenfassung des betreffenden Falles, der getroffenen Entscheidungen und der damit verbundenen Gründe



veröffentlicht, vorausgesetzt, dass eine solche paraphrasierte Zusammenfassung nicht die berechtigten Interessen der betroffenen Parteien an Vertraulichkeit verletzt.

16 Benachrichtigung der Aufsichtsbehörde

- (1) Die Prüfungsstelle unterrichtet die Aufsichtsbehörde über jede Entscheidung des Beschwerdeausschusses unter Angabe der wesentlichen Tatsachen und der übergreifenden Gründe für jede Entscheidung.
- (2) Zu den ergriffenen Maßnahmen gehören alle in der Verhaltensregel vorgesehenen Sanktionen sowie jede Beschwerde, die gemäß Abschnitt 14 (7) zurückgewiesen wurde.
- (3) Die Prüfungsstelle muss dem Beschwerdeausschuss alle relevanten Informationen zur Verfügung stellen.

17 Aggregierte und statistische Informationen

- (1) Die Prüfungsstelle erstellt zusammengefasste und statistische Informationen über Beschwerden.
- (2) Diese Informationen müssen den gesetzlichen Anforderungen und den Anforderungen einer anwendbaren Verhaltensregel entsprechen.
- (3) Aggregierte und statistische Informationen werden den zuständigen Behörden,

soweit zutreffend, zur Verfügung gestellt, und diese Daten werden veröffentlicht, soweit dies entweder gesetzlich, durch Akkreditierungsanforderungen oder geltende Verhaltensregeln vorgeschrieben ist oder einfach für eine vertrauenswürdige Überwachung erforderlich ist, vorausgesetzt, dass eine solche Veröffentlichung unter Berücksichtigung widerstreitender Interessen und Rechte nicht unverhältnismäßig ist.



selbstregulierung
informationswirtschaft e.V.

Über den SRIW

Der SRIW e.V. wurde 2011 als unabhängige, private Aufsichtsstelle branchenspezifischer Verhaltensregeln gegründet. Oberste Prämisse seit Gründung war und ist es, die notwendigen, unabhängigen Strukturen bereitzustellen, um branchenspezifische Verhaltensregeln zu etablieren und zu verwalten sowie deren glaubwürdige und wirksame Überwachung, inklusive eines Beschwerdemanagements, zu gewährleisten. Seither ist der SRIW erfolgreich an der Entwicklung von Verhaltensregeln, unter anderem im Bereich Datenschutz, beteiligt und engagiert sich auch in anderen Formen rund um das Thema *modern-regulation*.